

医疗保险档案管理质量及服务能力的提升路径探索

曾庆东

(通化县医疗保险经办机构, 吉林 通化 134000)

摘要: 在医疗保健工作中, 医疗保险档案是一项十分关键的工作, 从病历中可以看出医保资金的使用情况、管理水平和服务的品质, 是影响广大职工切身利益的关键因素, 必须加强对其的管理, 确保医疗保险管理机关的工作的正常进行。应加强医疗保险档案的管理, 并结合医院的工作需求, 制订合理的工作战略, 以达到科学的管理, 最大限度地利用医院的信息资源, 提升医院的综合管理和服务能力。

关键词: 医疗保险 档案管理 服务能力 提升路径

DOI: 10.12319/j.issn.2096-1200.2022.35.07

在我国, 社会福利制度日益健全, 医疗保险便是其中重要一项。当我国民众身体健康受到伤害或者患有严重的疾病时, 医疗保险制度就能发挥行之有效的保障人民群众生命健康权益的作用, 它对于维护我国公民的合法权利具有十分重要的意义。而“医疗保险档案”则是一种记载着我国公民健康状况的档案, 它直接影响着公民的权益, 也是我们健康状况的一个重要参考。一套完善的医保文件, 应当包含从投保之日至离世期间的所有信息, 所以, 要妥善地处理好医保信息, 就可以最大限度地保障投保人的利益。所以, 在新的医疗环境下, 加强对医保信息系统的建设是十分有意义的。

一、医疗保险档案管理概述

医疗保险是一种对生病就医进行报销的保险, 涉及范围很大, 经营过程也很复杂, 后期形成的医疗保险档案是医疗保险对象和参保人员的基础资料, 是人民享有医疗保险的主要依据。同时, 它凝聚了医务人员的智慧和实践, 也是健康保险工作的一种客观的法则。而“医疗保险档案”是一种以“医疗保险档案”为核心的基础管理工作, 它直接关系到整个医学档案的管理水平。由于医疗保险文件与病人、医疗体系有密切的联系, 与老百姓的基本健康权益密切相关。随着卫生保健制度的改革, 人民群众的健康需要日益增长, 卫生档案工作人员的首要任务就是提升档案的质量和 Service 质量。

当前, 我国的医疗机构存在大量的人员和类型, 特别是随着国家卫生体制的不断深化和深化, 无论是覆盖范围还是覆盖人群都得到了极大的提高, 而且在不同的疾病类型上都出现了新的变化, 这就使得医疗机构的管理难度、服务需求都有所提高, 同时也给医院的档案管理和 Service 品

质带来了更大的考验。

由于医疗保险制度的实施, 目前的医疗保险档案在内容、范围和服务水平等问题日趋复杂化, 目前医疗保险档案主要涉及医、保、患、药四个领域, 而其“医”是由政府指定的医疗服务单位, 出具各种认证资料、结算凭证、医疗保险服务协议以及医疗消费清单等; “保”是指由医疗保险公司负责的医疗服务, 它的职责是为医疗服务部门的健康管理服务。“患”的范围包括个人医疗保险账户、基本医疗信息、医疗保险相关手续以及各类资金的转移; 药品的分类是由各个定点药房组成, 所涵盖的范围有医疗保险服务协议、药费清单、结算凭证等。从以上四个层面所覆盖的医疗卫生文件可以看出, 医疗保险档案工作具有较高的专业水平和较高的服务能力, 这对新时代的卫生医疗保险档案工作带来了严峻的考验^[1]。医疗保险档案并不只是一份病人的健康保险的档案, 它的完整与否与广大的医疗保险对象的实际权益有关, 也关系到医院的各项健康保险, 以及医院档案工作的管理与医疗卫生服务工作, 因此做好保健档案的管理有重要意义, 管理中也要充分挖掘档案的服务价值, 推动我国保健的进步。

在医疗保险工作中, 档案的管理是一个十分关键的环节, 它的妥善保存既能为医疗保险制度的变革和发展起到一定的借鉴作用。另外, 随着医疗保险档案的完善, 医疗保险信息系统能够更好地为用户提供更好的服务, 从而大大地改善了医疗保险档案的工作质量。但是, 一旦医疗保险档案的相关工作无法得到切实落实, 势必会给广大的参保人带来巨大的负面效应, 进而降低人们的自信心, 进而严重损害健康保障的健康发展。加强医疗保险信息系统的建设, 加强医疗保险信息系统的建设是十分重要的。但

是，当前的医疗保险档案工作仍有很多问题，严重制约着医疗保险制度的发展。

医疗保险是医疗改革发展中的一个重要组成部分。目前我国的健康保险业发展得更快、种类更细致，业务的覆盖面也更广，但这也为健康保险的档案管理工作造成了一定的难度。首先，由于医疗保险文件数目的增多，使档案的经营管理更加困难，使行政工作的工作更加不高效，这对促进医疗保险档案管理工作的开展是不利的^[2]。从当前卫生事业单位的医疗保险档案工作现状来看，很多卫生保健单位对其工作的认识不足，对其功能和价值认识不足，未将其融入医院的日常工作中，从而对有关单位的工作造成一定的负面影响。有的工作人员不够关注卫生档案的工作，不知道卫生档案的职能，在收集整理过程中存在着一些疏忽，会对档案的完整性、真实性产生一定的负面影响，无法为其他工作的顺利进行，总体管理的程度相对低下。此外，一些工作人员不理解文件的工作，以为仅仅收集、记录和整理资料，没有进行有针对性的管理，使其功能和价值难以得到充分的体现。其次，在档案工作中缺乏足够的关注，未能形成健全的卫生医疗保险档案管理体系，无法有效地规范和规范有关工作，使其与工作的实际情况不符，从而严重地制约了医院的工作。最后，提高卫生医疗保险档案工作的工作水平，提高卫生医疗保险档案工作的质量。由于档案管理工作普遍存在着一种简单的管理方式和方式，导致了档案工作的质量和效益不能得到保证。究其根本原因在于，医院管理者的传统管理理念尚未完全改变，而其管理方法又不够先进，制约了医疗保险档案的质量和服务质量。诸多问题相互交织，使医疗保险工作日益复杂，医疗保险档案工作急需加强和完善。

二、医疗保险档案质量及服务能力的提升路径

（一）加强对医疗保险档案工作的认识

医疗保险档案管理中存在着档案管理的问题，而档案管理工作的管理人员若不具备良好的档案管理观念，很容易造成档案管理信息泄露、医疗保险档案档案遗失等问题，因而，加强对医疗保险档案管理工作的管理意识是十分重要的。要充分认识到这一工作的重要意义，认识到其在工作中的地位，认识到其在各个工作中的作用，以及在今后的发展中所起到的重要作用。要充分认识到现有工作的开展状况，并据此制订行之有效的文件管理办法，确保工作程序的规范化。加强工作人员的专业素质和技术水平，加强对这一问题的认识，使其认识到医疗保险档案的重要意义，使其在日常工作中自我规范，从而保障其工作

的质量。要加强对档案工作的认识，必须加强对其工作的领导和对其自身的认识。

提高相关领导干部的工作能力，必须从“上”做起^[3]。只有各有关部门的领导干部把文件的工作列入工作日程，制定相应的方案，并在此基础上投资，以保证其日常工作的顺利进行。同时，由于部分领导干部对文件的认识不够，导致工作中出现了一些松懈，医疗保险档案工作中出现漏洞，另外，对干部个人的工作也会产生很好的示范作用。而提升健康保险的领导能力，可以从组织领导的角度的进行相关的训练，或者与其他机构的合作。

加强对医疗保险档案工作的认识，必须从“下”着手。档案管理员是最重要的群体，其工作状况直接关系到其工作的成效，同时也会对其工作的规范性产生一定的制约作用，所以必须加强其对其档案的认识。不过，提升他们的警惕性，可以从几个角度来看。例如，可以安排档案馆的工作人员，在医疗保险档案的管理和训练中，加强对医疗保险档案的认识。或者可以在一些竞赛中，让经理们在竞赛中更加注重文件的管理。

（二）加强卫生医疗保险档案管理员的技术管理水平

随着国家经济的全面现代化，卫生医疗保险档案的工作水平将直接关系到医院的健康管理工作，因此，必须从加强档案工作的技术水平着手，培养一支高素质、高水平的健康保险档案工作队伍。尤其是现在，随着各种先进的仪器设备被引入，医疗保险档案管理员的工作还处于初级阶段，引进的各种先进仪器也就成了摆设，使档案管理的信息化程度进一步提升。因此，有关部门要加强对高校档案工作的技术训练。在信息化和专门化建设中，能够训练出一支既能掌握信息化设备，掌握现代档案技术，又能熟悉我国医疗档案工作的人员。与此同时，参与医疗保险档案工作的参加者要加强对医疗保险档案的认识，提高医疗保险档案的工作意识，掌握医疗保险档案的基本知识，并具有相应的技术技能，提高医疗保险档案的管理水平和服务能力。当然，在对健康保险的档案管理员进行培训的同时，也可以从内部引入优秀的人才，提升整个医疗保险档案的管理水准，并用优秀的人才来培养学生的能力，使其逐步普及。

（三）健全与规范医疗保险档案的管理体系

要加强对医疗保险的监管，不仅要这两个层面着手，还要从健全和完善有关的制度来对其进行规范。医疗保险的档案管理体系是医院行政工作的重要参考，也是医院的基本工作。通过引入科学的管理理念，完善相关设施

设备,建立岗位职责,从而逐步形成符合自身实际情况、系统有序的医疗服务档案管理制度。在完善了相应的制度之后,还需要进一步的研究,让各个方面都可以按照要求去做。

(四) 做好医疗保险档案的查漏补差

医疗保险档案的查漏、补漏是预防在进行资料搜集过程中发生不完整的问题,特别是在当前的医疗保险档案信息化的时代,要把书面的资料转换成网络的资料,就需要进行资料的传递,有些资料的原件、照片、图表等资料是很关键的,所以在传递过程中要做到不漏失。当然,在保证资料不会有任何疏漏的情况下,原稿也要被妥善保管,毕竟在传递过程中,存在着很少的信息缺失,所以在这种情况下,文本资料的储存是非常必要的。有关部门要严格按照规定的规范进行分类,并对其进行细致的管理,以确保资料的有效保管。

(五) 加速健康保险档案的信息处理速度

当前,国家已经进入了信息化的发展时期,医疗保险档案的管理工作也要与时俱进。在医疗保险档案信息系统中,信息存储设备、服务器设备、档案数字化转换设备、信息安全加密设备等都离不开信息系统的支持^[4]。该仪器的引入直接影响着医疗保险档案系统的信息化,并与其安全性、真实性、完整性有密切的联系。所以,要加速医疗保险档案的信息化建设,必须要有相应的仪器设备的使用。要实现医疗保险档案管理的规范化,必须顺应时代发展趋势,把计算机技术和信息技术运用于卫生健康档案工作,提高医疗保险档案的信息化程度。利用现代科技对档案资料进行开发、管理与利用,方便其使用,从而有效地促进其使用。医疗保险服务机构要有一个对信息化的认识,并结合目前的工作现状,成立有针对性的信息建设和服务队。要实现所有与信息建设相关的目标,要不断地进行信息技术的优化与革新,转变以前的文件管理模式,使之更加科学地进行数据的整理和整理,从而达到更好地管理和服务的效果。另外,有关部门也要加强对资料库的管理,并对仓库进行防火、防盗、防潮等方面的保护,防止因资料丢失而造成资料丢失。

(六) 推动医疗保险档案的整体服务水平

首先,要提高医疗保险档案的服务水平,必须重视引进人性化的观念,结合参保人员和参保单位的具体需要,采用与之配套的新的医疗服务方式,为参保人员和参保单位的医疗保险档案服务。同时,在信息化的环境下,医院

的行政工作可以利用信息化技术和仪器进行实时的医疗保健信息的检索,从而更好地满足被访者的需求,并使被访者的满意程度得到提升。其次,可以与其他医疗单位联合,建设“医疗保险”站点,借助互联网技术,使之更好地发挥其作用和使用价值。建立健全的、科学的、合理的社区卫生管理制度^[5]。医疗卫生文件作为一种服务功能,必须加速它的社会化发展,并对其进行高效地开发和使用。医疗保险档案管理机构应建立健全的医疗卫生服务观念,按照医疗保险档案的基本需求和规律,建立健全的医疗保险档案管理制度。与此同时,卫生医疗保险档案管理机构要加强与各相关单位的协调配合,积极推动医疗保险档案工作的制度化。

三、结语

综上所述,“医疗保险档案”是医疗过程的真实记录,是我国社会福利制度的一个重要内容,它的有效和高效性直接影响到在保人员的健康权益。医疗保险档案是我国健康保障体系建设的一个关键环节,对推动我国健康保障体系的健全、健康保障的发展具有十分重大的意义。有关部门要加强对医保的管理,切实维护参保人的信息和资料,并加速建立和完善医保信息系统。在医疗卫生体制的大环境下,加强健康档案的工作是必然的。与此同时,医保信息系统的信息管理工作要不断完善,为广大参保人员的健康管理和健康档案管理工作提供更好的保障。大力提高档案管理和服务质量,提高档案管理、开发和服务质量,充分发挥医疗保险档案的作用,使医疗保险档案的使用更加合理,从而使全国的医保事业得到发展,使广大的参保人员受益。

参考文献

- [1]田晓光.提升医疗保险档案管理质量及服务能力的探析[J].黑龙江档案,2022(03):297-299.
- [2]张彩霞.数字化医疗保险档案管理的策略分析[J].兰台内外,2022(11):22-24.
- [3]李利岩.医疗保险档案管理电子一体化的探究[J].兰台内外,2021(03):29-30.
- [4]阮青青.医疗保险档案管理中存在的问题与解决措施探讨[J].中国卫生产业,2020,17(19):21-23.
- [5]李莉.医疗保险档案管理在新形势下的强化策略[J].中外企业家,2020(17):139.